

***COMPLAINT HANDLING BPJS KESEHATAN MELALUI
INSTAGRAM @BPJSKesehatan_RI***

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Stefanus Juve

1423017156

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2021

***COMPLAINT HANDLING BPJS KESEHATAN MELALUI
INSTAGRAM @BPJSKesehatan_RI***

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Stefanus Juve

1423017156

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

SKRIPSI

***COMPLAINT HANDLING BPJS KESEHATAN MELALUI
INSTAGRAM @BPJSKesehatan_RI***

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya**



Disusun Oleh :

Stefanus Juve

1423017156

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya :

Nama : Stefanus Juve

NRP : 1423017156

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi yang berjudul :

COMPLAIN HANDLING BPJS KESEHATAN MELALUI INSTAGRAM

@BPJSKESEHATAN_RI

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar sarjana saya dicabut.

Surabaya, 19 Januari 2021

Penulis



Stefanus Juve

NRP. 1423017156

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

COMPLAIN HANDLING BPJS KESEHATAN di INSTAGRAM @BPJSKesehatan_RI

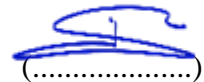
Oleh:

Stefanus Juve

NRP.1423017156

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji Skripsi

Pembimbing I : Yuli Nugraheni S.Sos., M.Si.



(.....)

NIDN. 0630077303

Pembimbing II : Brigitta Revia S.F, S.I.Kom.,M.Med.Kom. (.....)



NIDN : 07715108903

Surabaya, 19 Januari 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah di pertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi

Dekan



Yuli Nugraheni S.Sos., M.Si.

Nik : 142.09.0647

Dewan Penguji :

Ketua :Theresia I.P.H, S.Sos.,MI.Kom. (.....)

NIDN. 0725058704

Sekretaris : Dr.Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si. (.....)

NIDN. 0726126602

Anggota : Yuli Nugraheni S.Sos., M.Si. (.....)

NIDN : 0630077303

Anggota : Brigitta Revia S.F, S.I.Kom.,M.Med.Kom. (.....)

NIDN : 07715108903

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Stefanus Juve

NRP : 1423017156

Menyetujui Skripsi / karya ilmiah saya

Judul : *Complaint Handling BPJS Kesehatan di Instagram*
@BPJSKesehatan_RI

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library
perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan
Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan
sebenarnya.

Surabaya, 19 Januari 2021

Yang menyatakan,



Stefanus Juve

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang membuat hidup ini indah adalah berkat yang melimpah. Berkat yang dari Tuhan Yesus pemberi berkat sehingga dapat terselesaikan penelitian ini. Tanpa ada campur tangan kuasa-Nya peneliti mungkin tidak mampu melewati segala hambatan yang ada. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada orang tua yang selalu mendoakan suksesnya penelitian ini. Kepada para dosen pembimbing dan dosen penguji yang sudah memberi banyak bantuan, memberi banyak sekali masukan dan bimbingan dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Penelitian ini di persembahkan kepada semua pihak yang sudah mendukung dan memotivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Terima Kasih.

Surabaya, 19 Januari 2021

Stefanus Juve

KATA PENGANTAR

Terima kasih dan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus untuk atas berkat dan karunia-Nya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi dengan judul “*Complaint Handling* BPJS Kesehatan melalui *Instagram @BPJSKesehatan_RI*”. Merupakan salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Skripsi tentu saja tidak dapat terselesaikan apabila peneliti tidak mendapat banyak bimbingan, dukungan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Karena dari itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini diantaranya :

1. Tuhan Yesus Kristus yang sudah selalu menyertai setiap kegiatan dalam peneliti melakukan penelitian.
2. Kepada kedua orang tua yang selalu memberi semangat kepada saya, kepada mama yang selalu mendoakan setiap malam untuk kelancaran penelitian saya. Kepada papa yang selalu mensupport dana bagi saya dalam penelitian ini.
3. Kepada Ibu Yuli Nugraheni S.Sos.,M.Si. sebagai pembimbing I dan Ibu Brigitta Revia S.F. S.I.Kom.,M.Med.Kom. sebagai pembimbing II atas kesabaran dalam membimbing, mengarahkan dan memberikan saran kepada peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Kepada Bapak Dr. Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si. dan Ibu Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom. selaku dosen penguji yang sudah banyak memperbaiki isi penelitian dan banyak memberi masukan.
5. Kepada Intercorder Yosua Ericoson S.I.Kom dan Vida Frans Owner *Representatif* LaLisa Hotel Surabaya yang sudah membantu saya dalam penelitian ini
6. Kepada seluruh staff Tata Usaha, Ibu Tina, Pak Gerson, Bu Ida, atas segala keramahan dalam pemberian fasilitas yang dibutuhkan.
7. Kepada Nita Rosita S., S.I.Kom. sebagai mentor kakak tingkat yang sudah mau membantu, memberi saran, menyemangati dan mendengarkan keluhan dari awal penelitian hingga akhir penelitian.
8. Kepada Theresia T. yang selalu mendoakan, menyemangati, mendukung, menemani dari awal hingga akhir penelitian ini.
9. Kepada Anastasya P. yang memotivasi peneliti segera menyelesaikan penelitian agar bisa segera lulus dan juga membantu mengingatkan.
10. Kepada Grace Agustin, Silvanada Ike teman-teman seperjuangan yang mendengarkan emosi, keluhan dan memberi semangat dalam menghadapi segala tantangan dalam skripsi.
11. Kepada beberapa pihak yang tidak dapat disebutkan yang telah menyemangati dan memotivasi peneliti agar dapat menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | v |
| LEMBAR PERSETUJUAN_PUBLIKASI KARYA ILMIAH | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR BAGAN..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| ABSTRAK | xvi |
| ABSTRACT | xvii |
| BAB I_PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| I.2 Rumusan Masalah | 12 |
| I.3 Tujuan Penelitian..... | 12 |
| I.4 Batasan Masalah..... | 12 |
| I.5 Manfaat Penelitian..... | 12 |
| BAB II_TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| II.1 Penelitian Terdahulu | 13 |
| II.2 Kerangka Teori..... | 16 |
| II.2.1 Pengelolaan Komplain | 16 |
| II.2.2 Kualitas Layanan..... | 18 |
| II.2.3 Customer Relationship Management | 20 |
| II.2.4 Media Sosial..... | 25 |
| II.2.5 <i>Instagram</i> | 26 |
| II.2.6 Analisis Isi..... | 29 |
| II.3 Nisbah Antar Konsep | 31 |

| | |
|---|----|
| II.4 Bagan Kerangka Konseptual..... | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 34 |
| III.2. Metode | 34 |
| III.3. Identifikasi Variabel Penelitian | 35 |
| III.4. Definisi Konseptual | 35 |
| III.5. Definisi Operasional | 36 |
| III.6 Populasi dan Sampel..... | 39 |
| III.7 Teknik Penarikan Sampel | 39 |
| III.8 Teknik Pengumpulan Data..... | 40 |
| III.9. Teknik Reliabilitas..... | 41 |
| III.9.1. Reliabilitas | 41 |
| III.10 Analisis Data..... | 42 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 44 |
| IV.1 Gambaran Subyek Penelitian..... | 44 |
| IV.1.1 Akun <i>Instagram</i> BPJS Kesehatan..... | 44 |
| IV.1.2 Logo BPJS Kesehatan | 47 |
| IV.2 Uji Realibilitas..... | 47 |
| IV.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan..... | 50 |
| IV.3.1 Kemampuan BPJS Kesehatan dalam menanggapi keluhan (<i>Reliability</i>)..... | 51 |
| IV.3.2 Kesigapan BPJS Kesehatan dalam menangani keluhan (<i>Responsiveness</i>)..... | 57 |
| IV.3.3 Penggunaan kosakata (<i>Assurance</i>) | 62 |
| IV.3.4 Kesesuaian tanggapan oleh BPJS Kesehatan (<i>Empathy</i>) | 66 |
| BAB V PENUTUP..... | 72 |
| V.1 Kesimpulan | 72 |
| V.2 Saran | 73 |
| V.2.1 Saran Akademis | 73 |
| V.2.2 Saran Praktis | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 75 |
| LAMPIRAN | 81 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1 . 1 Keluhan BPJS Kesehatan di Instagram..... | 5 |
| Gambar 1 . 2 Keluhan BPJS kesehatan di Twitter..... | 6 |
| Gambar 1 . 3 Komplain BPJS Kesehatan di Instagram | 6 |
| Gambar 1 . 4 Komplain BPJS Kesehatan di Facebook..... | 7 |
| Gambar 1 . 5 Jumlah Komentar di Twitter | 8 |
| Gambar 1 . 6 Jumlah Komentar di Facebook..... | 8 |
| Gambar 1 . 7 Jumlah Komentar di Instagram | 9 |
| Gambar 1 . 8 Penanganan Komplain oleh BPJS Kesehatan | 10 |
| Gambar 4. 1 Halaman Bio Instagram BPJS Kesehatan | 45 |
| Gambar 4. 2 Informasi mengenai jumlah peserta BPJS Kesehatan..... | 46 |
| Gambar 4. 3 Informasi mengenai tips menjaga kesehatan..... | 46 |
| Gambar 4. 4 Logo BPJS Kesehatan | 47 |
| Gambar 4. 5 Complain Peserta BPJS Kesehatan yang tidak ditanggapi..... | 53 |
| Gambar 4. 6 Complain yang ditangani oleh BPJS Kesehatan. | 54 |
| Gambar 4. 7 Complain mengenai membandingkan BPJS Kesehatan dengan Asuransi..... | 56 |
| Gambar 4. 8 Complain mengenai kualitas yang semakin baik | 56 |
| Gambar 4. 9 Complain yang tidak ditanggapi atau direspon | 59 |
| Gambar 4. 10 BPJS Kesehatan memberikan respon dalam waktu kurang dr 24 jam | 60 |
| Gambar 4. 11 BPJS Kesehatan menanggapi atau merespon keluhan lebih dari 24 jam..... | 61 |
| Gambar 4. 12 Keramahan BPJS Kesehatan melalui permintaan maaf | 64 |
| Gambar 4. 13 Respon BPJS Kesehatan namun tidak sesuai | 67 |
| Gambar 4. 14 Respon BPJS Kesehatan yang sesuai dengan keluhan peserta | 68 |
| Gambar 4. 15 Respon yang sesuai diberikan AXA..... | 69 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Kenaikan harga iuran BPJS Kesehatan..... | 44 |
|---|----|

DAFTAR BAGAN

| | |
|---|----|
| Bagan II.4 Bagan Kerangka Konseptual..... | 36 |
|---|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Lembar Codingsheet | 79 |
| Lampiran 1.1 Lembar Codingsheet Peneliti..... | 85 |
| Lampiran 1.2 Lembar Codingsheet Intercoder A..... | 90 |
| Lampiran 1.3 Lembar Codingsheet Intercoder B..... | 94 |

ABSTRAK

Stefanus Juve, NRP 1423017156, *COMPLAIN HANDLING* BPJS KESEHATAN
MELALUI *INSTAGRAM* @BPJSKESEHATAN_RI

Pada penelitian ini membahas mengenai salah satu badan hukum publik yang bergerak pada bidang kesehatan yaitu BPJS Kesehatan. Penelitian ini menggunakan beberapa teori antara lain : teori *Complain Handling*, Kualitas Layanan, *Customer Relationship Management*, Analisis Isi. Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan Perusahaan Jasa sehingga indikator yang digunakan dalam penelitian ini antara lain : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Subyek penelitian yang diambil adalah *Instagram* BPJS Kesehatan, obyek pada penelitian ini adalah *complain handling*. Dengan menggunakan metode analisis isi, menggunakan pendekatan deduktif dan jenis penelitian deskriptif. Hasil yang didapatkan melalui indikator yang digunakan sebagai berikut : Pada indikator *reliability*, BPJS Kesehatan tidak mampu dalam melakukan penanganan komplain dengan tidak adanya tanggapan, Pada indikator *Responsiveness*, BPJS Kesehatan komplain yang masuk tidak mendapatkan respon menyebabkan penanganan komplain pada kesiapan dan kecepatan BPJS Kesehatan rendah dalam menanggapi komplain. Indikator *Assurance*, BPJS kesehatan tergolong tidak memberikan kata-kata atau respon kepada pengguna BPJS Kesehatan, dan indikator *Empathy*, BPJS Keseahhatan tidak mampu memberikan tanggapan atau jawaban yang sesuai dalam melakukan penanganan komplain dari masalah kenaikan harga iuran BPJS Kesehatan.

Kata kunci: Layanan Jasa, *Complain Handling*, BPJS Kesehatan, Analisis Isi, Kuantitatif.

ABSTRACT

Stefanus Juve, NRP 1423017156, *COMPLAIN HANDLING* BPJS KESEHATAN
VIA *INSTAGRAM* @BPJSKESEHATAN_RI

This study discusses one of the public legal entities engaged in the health sector, namely BPJS Kesehatan. This study uses several theories, including: Complain Handling theory, Service Quality, Customer Relationship Management, Content Analysis. The main theory used in this research is Service Quality of Service Companies so that the indicators used in this study include: Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research subjects taken were BPJS Kesehatan Instagram, the object in this study was complaint handling. By using the content analysis method, using a deductive approach and descriptive research type. The results obtained through the indicators used are as follows: On the indicator of reliability, BPJS Kesehatan is not able to handle complaints in the absence of response, On the Responsiveness indicator, BPJS Kesehatan complaints that enter do not get a response causing complaint handling on the alertness and speed of BPJS Kesehatan is low respond to complaints. The assurance indicator, BPJS Kesehatan is classified as not providing words or responses to BPJS Kesehatan users, and the Empathy indicator, BPJS Kesehatan is unable to provide appropriate responses or answers in handling complaints about the problem of increasing the BPJS Kesehatan premium price.

Keywords: Services, Complain Handling, BPJS Health, Content Analysis, Quantitative